

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SKCK ONLINE (Kasus Pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang)

Suhartatik, Slamet Muchsin, Roni Pindananto Widodo
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E – mail : tsuhartati0@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit – belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang reponsif dan lain – lain yang menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah. Merujuk pada permasalahan tersebut, Polres Malang Kota berusaha menerapkan konsep pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dari masyarakat dan mengatasi masalah yang selama ini ada di Polres Malang. SKCK Online merupakan Layanan yang diberikan Satintel ini mempermudah masyarakat dalam pembuatan SKCK. Mengurangi waktu birokrasi dan antrian manual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas tentang peningkatan kualitas pelayanan pembuatan SKCK Online di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Inteljen dan Keamanan Polres Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik sampling menggunakan *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini metode yang digunakan analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif (*Interactive model*) dari Miles and Huberman dan Saldana (1992). Peningkatan kualitas pelayanan SKCK Online menggunakan indikator dimensi – dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011 : 42) sudah cukup baik. Hal ini dilihat dimensi *tangible* menyangkut sarana dan prasarana sudah memadai sehingga pemohon pembuat SKCK Online merasa nyaman. *Realibility* ketepatan waktu dalam proses pelayanan SKCK yang diberikan dapat ditunggu sehari langsung jadi. *Responsiveness* menekankan pada tanggung jawab petugas dalam membantu pemohon terkait tata cara pengisian berkas formulir. *Assurance*, menekankan pada kepastian biaya SKCK yakni Pembayaran PNBK SKCK Rp. 30.000 tanpa ada pungutan biaya tambahan lagi. *Empathy* menekankan pada sikap ramah petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pembuat SKCK, sehingga masyarakat tidak merasa canggung dengan petugas Polres Kota Malang. Upaya yang sudah dilakukan SATINTELKAM Polres Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan menggunakan Sosialisasi terhadap masyarakat bahwa dengan adanya pelayanan SKCK Online ini dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran lewat jarak jauh. Yang dilakukan dengan sosialisasi melalui media sosial dan bekerja sama dengan RT/RW setempat. Sedangkan Faktor pendukung dari peningkatan pelayanan SKCK Online lingkungan kerja yang kondusif, ketepatan dalam memberikan pelayanan, serta jaminan atas pelayanan yang diberikan. Faktor penghambat yaitu kurang memadai sarana dan prasarana, serta belum adanya kerja sama dengan 3 Instansi pemerintah yaitu Pengadilan, Kejaksaan, dan Dispenduk dalam mengoutput data informasi tindakan kriminalitas masyarakat Kota Malang sehingga SKCK Online kurang efektif dalam menerapkan Pelayanan SKCK Online secara menyeluruh.

Kata kunci : *Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, SKCK Online.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sembilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintah yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit –belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang reponsif dan lain – lain yang menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah.

Hasil survei dari *Transparency International Indonesia* (TII) menunjukkan bahwa banyaknya penilaian buruk dari anak muda terhadap lembaga kepolisian yakni sebesar 60 % . Hal ini didukung pula dengan pendapat Kapolri – Tito Karnavian – bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap polri saat ini mengalami penurunan karena kinerja polisi yang belum maksimal. Merujuk pada permasalahan tersebut, Polres Malang Kota berusaha menerapkan konsep pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dari masyarakat dan mengatasi masalah yang selama ini ada di Polres Malang.

Dalam prosedurnya masyarakat hanya melakukan pendaftaran permohonan dengan menggunakan PC atau laptop, ataupun hp melalui website <http://Malang.skckonline> atau mendownload aplikasi SKCK Online di Play

store kemudian mengisi daftar isian(entry data identitas diri) setelah melakukan registrasi pemohon akan mendapatkan kode booking (kode pendaftaran) setelah memperoleh kode pendaftaran selanjutnya pemohon mendatangi Polres Malang dengan membawa kode pendaftaran yang di peroleh.

Namun hal tersebut tidak sesuai dengan keadaan dilapangan masyarakat masih saja melakukan pendataan manual padahal telah melakukan pendaftaran online. Dan juga masih ada masyarakat yang belum memahami bagaimana cara pembuatan SKCK secara Online. (Wawancara Ibu Titani, 10 November 2018)

Peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan sebagai cermin dari kinerja dan tanggung jawab pemerintah sebagai penyedia layanan. Bertitik tolak dari fakta kenyataan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di Polres Kota Malang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang”**.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang ?

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Syafiul Azwar (2013) karena menganalisa keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta dan secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk difahami dan disimpulkan.

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian inidi Polres Kota Malang. Alasannya dipilihnya sebagai lokasi penelitian, karena Polres Kota Malang yang memiliki hak dan wewenang untuk membina, mengawasi, dan memonitoring segala bentuk penyelenggaraan SKCK Online di Polres Kota Malang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah sesuatu yang ingin diteliti, dan fokus inilah kemudian pertanyaan penelitian yang ingin ditelitinya. Berikut di paparkan fokus penelitian ini :

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang berdasarkan dimensi Kualitas Pelayanan Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011 : 42) yang meliputi :
 - a. dimensi *Tangible*
 - b. dimensi *Reability*
 - c. dimensi *Responsiveness*
 - d. dimensi *Assurance*
 - e. dimensi *Emphaty* (sikap ramah petugas dalam memberikan pelayanan)
2. Faktor penghambat dan pendukung yang ada pada peningkatan pelayanan SKCK Online di Polres Kota Malang, yaitu :
 - a. Faktor Pendukung : lingkungan kerja yang kondusif, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan SKCK Online, Pertanggung jawaban, *Assurance* kemampuan penyedia layanan (*Emphaty*).
 - b. Faktor Penghambat : Kurang memadainya sarana dan prasarana dan keterbatasan sumber daya manusia, belum adanya kerja sama dengan 3 Instansi pemerintah yaitu Pengadilan, Kejaksaan, dan Dispenduk dalam mengoutput data informasi tindakan kriminalitas masyarakat Kota Malang sehingga SKCK Online kurang efektif dalam menerapkan Pelayanan SKCK Online secara menyeluruh.

Sumber Data

Dalam penelitian tentu melibatkan data dengan berbagai jenis. Dalam penelitian ini, menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika

memiliki pertimbangan – pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya.

Sedangkan jika dilihat dari derajat sumbernya asal diperolehnya data dibagi menjadi data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek atau subjek yang diteliti. Dalam penelitian ini data primer didapatkan secara langsung oleh peneliti berdasarkan hasil wawancara yaitu informasi yang dilontarkan oleh para informan. Untuk penelitian di Polres Kota Malang beberapa informan yaitu : 1. Kepala bidang Pelayanan SKCK di Polres Kota Malang 2. BAUR (Bintara Urusan) 3. Masyarakat
- b. Data Sekunder
Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi pustaka, digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Data dan informasi diperoleh melalui buku, karya ilmiah, artikel atau jurnal, lapangan penelitian, dokumen – dokumen, dan catatan – catatan, tabel dan gambar – gambar.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Bungin (2001 : 129), teknik pengumpulan data adalah bagian dari instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari jenis data dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Pengumpulan data. Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.
2. Reduksi Data. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung, dan hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun.

3. Penyajian Data. Penyajian data dimaknai oleh Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:110) sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Proses penyajian data belum berakhir sebelum laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun sehingga kegiatan *display* tidak boleh berhenti sebelum yakin bahwa semua yang seharusnya diteliti telah dipaparkan atau disajikan.
4. Penarikan Kesimpulan/verifikasi. Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Proses verifikasi hasil temuan dapat berlangsung singkat dan dilakukan oleh peneliti sendiri, yaitu dilakukan secara selintas dengan mengingat hasil-hasil temuan terdahulu dan melakukan cek silang (*cross check*) dengan temuan lainnya.

Kesimpulan

- a. Upaya Peningkatan pelayanan pembuatan SKCK Online di Polres Kota Malang sudah cukup baik namun masih ada beberapa kekurangan yang dapat menghambat jalannya proses pembuatan surat catatan kepolisian yaitu kondisi fisik ruangan sidik jari yang kurang luas dalam menampung banyaknya pemohon pembuatan Skck Online, dan antrian pembuatan Skck dan penerbitan Skck Online yang belum menyeluruh.
- b. Polres Malang sudah berusaha memenuhi masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari adanya usaha Satintelkam Polres Kota Malang dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan yang ada dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan dengan menyediakan layanan SKCK Online yang cepat untuk memperbaiki kepuasan pelanggan.
- c. Faktor penghambat dan pendukung yang ada pada Polres Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan SKCK Online yang berkualitas, yaitu:
- d. Faktor pendukung: Lingkungan Kerja, ketepatan waktu dalam proses pelayanan, pertanggung jawaban, *Asurance*

dan *Empathy*. Faktor penghambat: kurang memadainya sarana dan prasarana yang disediakan, kurangnya jumlah pegawai yang ada.

Saran

Berdasarkan permasalahan yang ada di lapangan maka peneliti mencoba memberikan saran atau rekomendasi sebagai berikut :

1. .Memperluas mitra kerja. Memperluas mitra kerja dengan lembaga pemerintah dan pihak swasta sehingga proses pembuatan SKCK Online sesuai Prosedur.
2. Memperbaiki website SKCK Online. Dengan memperbaiki website SKCK Online agar masyarakat lebih mudah melakukan pendaftaran.
3. Kurangnya sosialisasi petugas terhadap masyarakat. Pihak yang bersangkutan harus lebih memberikan sosialisasi supaya masyarakat tau dan tidak kesulitan dalam melakukan pendaftaran SKCK Online.
4. Mengkaji ulang Anggaran Dan Pemerintah dan petugas harus mengkaji ulang dana anggaran yang diberikan untuk pembuatan Website SKCK Online, dalam mencukupi kebutuhan yang di perlukan dalam penanganan pembuatan SKCK Online.
5. Menyediakan Nomor Antrian. Agar masyarakat tertib dan tidak adanya kecemburuan sosial.

Daftar Pustaka

- Arifkunto, suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan PRAKTIK. Jakarta : rinek cipta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media
- Lonsdale (1994), Kejeahteraan dalam pelayanan
- Moeleong, Meode penelitian Kualitatif, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004
- Moenir, A.S Manajemn pelayanan umum di Indonesia 2002. Jakarta : Bumi Aksara.

- Sadjiono, Hukum Kepolisian Perspektif Kedudukan dan Hubungan Dalam Hukum Administrasi, LaksBang Pressindo, Yogyakarta, 2006.
- Setjaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globilindo.
- Setyabudhi, Hari. 2003. Mengenai Identifikasi Pusident Bareskrim Polri, Bareskrim Polri, Jakarta
- Syafiulah Azwar (2013) Panduan Metodologi Penelitian Deskriptif, Yogyakarta, 2009

Sumber Undang – Undang

- Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 2016*
- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 penyelenggara pelayanan publik*
- Undang – Undang Kualitas Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009*

- Peraturan Per Undnag – Undangan Tarif Penerima Negara (PNBPN) Nomor 60 Tahun 2016*
- Menurut Keputusan MENPAN No. KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Sumber Jurnal dan Skripsi

- Dwi, Intan Andyaningrum (2017) melakukan penelitian dengan judul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategis Polrestabes Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*.
- Niswah, Fitrotun (2013) melakukan penelitian dengan judul *Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Inteljen dan Keamanan Polrestabes Surabaya*.
- Fauziah, Syifa (2017) melakukan penelitian dengan judul *Inovasi Layanan SKCK Online di Polresta Sidoarjo)*